



## Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Anggun Feronika<sup>1\*</sup> Badarussyamsi<sup>2</sup>, Shalahudin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, [anggunferonika863@gmail.com](mailto:anggunferonika863@gmail.com)

<sup>2</sup> UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, [badarussyamsi@uinjambi.ac.id](mailto:badarussyamsi@uinjambi.ac.id)

<sup>3</sup> UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, [shalahudinjambi@gmail.com](mailto:shalahudinjambi@gmail.com)

\* Correspondence Author

### Article History:

Received : February 06, 2024

Revised : August 19, 2024

Accepted : August 22, 2024

Online : August 26, 2024

### Keywords:

Information Systems  
Service Quality  
Student Satisfaction  
Administration  
Education Services

### DOI:

<https://doi.org/10.56436/jer.v3i1.319>

### Copyright:

© The Authors

### Lisencing:



This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

### Abstract

This article analyzes whether there is an influence of the Academic Administration Information System and Service Quality on Student Satisfaction. The article comes from quantitative, the population is 3,356, a sample of 44 students, the sample is simple random sampling, data collection, documentation, instrument testing, product moment correlation questionnaire validity test, Cronbach's alpha questionnaire reliability test, percentage data analysis techniques, normality test, hypothesis, t test, F test, the coefficient of determination test results show that: (1) Academic Administration Information Systems are generally in the medium category, namely (45%), (2) Service Quality is generally in the high category (48%), (3) the influence of X1 on Y  $0.000 < 0.05$ ,  $t 4,185 > 2,020$  there is an influence, the influence of 23 it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning there is an influence (4) of 86.3%.

### Abstrak

Atikel ini menganalisis apakah terdapat Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Artikel berasal dari kuantitatif, populasinya 3.356 sampel 44 mahasiswa, sampel simple random sampling, pengumpulan data, dokumentasi, uji coba instrument uji validitas angket korelasi product moment, uji reliabilitas angket alpha cronbach, teknik analisis data presentase, uji normalitas, hipotesis, uji t, uji F, uji koefesien determinasi hasil menunjukkan bahwa: (1) Sistem Informasi Tata Usaha Akademik secara umum kategori sedang yaitu sebanyak (45%), (2) Kualitas Pelayanan secara umum berada pada kategori tinggi (48%), (3) pengaruh X1 terhadap Y  $0.000 < 0.05$ ,  $t 4.185 > 2.020$  terdapat pengaruh, pengaruh X2 terhadap Y sebesar  $0.000 < 0.05$  nilai  $t 4.080 > 2.020$  terdapat pengaruh, secara simulta sebesar  $0.000 < 0.05$  nilai F hitung  $129.662 > F$  tabel 3,23 dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat pengaruh (4) sebesar 86,3%.

## A. Pendahuluan

Mengukur kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dalam memberikan layanan yang unggul, produktif dan berkelanjutan. Jika pelanggan tidak puas dengan manfaatnya, maka dapat dipastikan manfaat tersebut tidak akan menarik dan efektif. Hal ini sangat penting bagi

pemerintahan yang terbuka.<sup>1</sup> Pemenuhan pelanggan yang dapat dipertahankan tergantung pada upaya untuk menghilangkan atau setidaknya mengurangi kesenjangan antara kondisi yang ditetapkan atau diantisipasi dan kondisi yang didapat.<sup>2</sup> Situasi dimana keinginan, keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Manfaat dapat dianggap cukup jika memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Komponen yang dipertimbangkan pelanggan saat mengevaluasi fitur: akurasi, keandalan, kemampuan khusus, ekspektasi, dan kualitas.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan jika ada banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran.<sup>4</sup>

Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas produk (layanan pelacakan, layanan referensi, layanan informasi harga) dan kesesuaian sistem informasi. Persepsi ini terdiri dari tingkat pengetahuan, pengalaman dan kebutuhan pelayanan.<sup>5</sup> Sistem informasi adalah sekumpulan struktur yang terorganisir dan informasi adalah kumpulan data yang membantu seseorang dalam mengambil keputusan.<sup>6</sup> Informasi yang terdapat dalam Sistem Informasi Akademik ditujukan bagi seluruh warga kampus yaitu mahasiswa, dosen, dan pegawai. Seperti halnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Jambi yang menyediakan sistem informasi akademik untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Misalnya sistem informasi akademik untuk memudahkan kegiatan administrasi akademik di kampus. Contoh fitur pengelolaan kampus antara lain penerimaan mahasiswa baru, pengisian jadwal pada kartu rencana studi, pengisian nilai dosen, dan pengelolaan data dosen. Dan karyawan dan mahasiswa.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa sistem informasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Islam Jambi ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap pelayanan, untuk sistem informasinya baik, menanganinya secara cepat jika memiliki kesalahan dan pelayanan dari petugas akademik memiliki keterampilan dan keahlian dalam tuntutan kerja dan namun disisi lain dari beberapa mahasiswa mengatakan bahwa kurang disiplin waktu, sistem informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Jambi belum membagikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, sistem informasinya belum mengumpulkan informasi secara cepat waktu dan untuk kualitas pelayanannya pegawai yang kurang ramah dan lambat. Tanggapan dari salah satu pegawai dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Islam Jambi yaitu semua kesalahan miskomunikasi kesalah pahaman antara mahasiswa dan pegawai.

Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi tata usaha akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Jambi, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Jambi, untuk mengetahui apakah sistem informasi tata usaha akademik dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Jambi, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi tata usaha dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Jambi.

---

<sup>1</sup> Usman Moonti, *Bahan Ajar Mata Kuliah Dasar-Dasar Pemasaran*, (Yogyakarta: INTERPENA Yogyakarta, 2015), 141-142.

<sup>2</sup> Yunia Wardi, *Pemasaran Jasa Realitas di Indonesia*, (Padang: SUKABINA Press, 2016), 36, <http://repository.unp.ac.id/15301/1/YUNIA-PEMASARAN%20JASA.pdf>.

<sup>3</sup> Moonti, *Pemasaran Jasa Realitas di Indonesia*, 142.

<sup>4</sup> Yul Efniita, et al., "Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau", *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14, no.2, (Desember 2021): 76, <https://journal.stekom.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/478/369/>.

<sup>5</sup> Rizan Machmud, *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 2-3.

<sup>6</sup> Juhriyansyah Dalle, A.Akrim, Baharudin, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020 ), 9, <https://id.scribd.com/document/604296890/Resensi-Buku-Pengantar-Teknologi-Informasi>.

## B. Kerangka Teori

Menurut Tjiptono dalam Adhari pemenuhan kepuasan adalah niat konsumen terhadap suatu barang atau manfaat setelah menerima dan menggunakannya. Menurut Lupiyoadi dalam Adhari. Pemenuhan pelanggan adalah sejauh mana kebutuhan dan keinginan pelanggan akan dipenuhi atau transaksi melalui pertukaran yang akan menghasilkan pembelian berulang.<sup>7</sup> Pemenuhan kepuasan yang memuaskan bergantung pada eksekusi yang dilihat dari segi relatif terhadap keinginan pelanggan. Apabila pemakaiannya tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa, dan sebaliknya kebiasaan buruk, jika penggunaannya sesuai dengan keinginan pelanggan, maka pembeli akan terpenuhi, dan dalam hal Eksekusi melampaui keinginan pelanggan, pembeli akan optimis.<sup>8</sup> Oliver dalam Rahayu, mengatakan bahwa pemenuhan dapat menjadi pencapaian yang luar biasa, khususnya memenuhi harapan pelanggan dengan baik, dengan cara ini pemenuhan pelanggan dapat menjadi penilaian pelanggan pasca pembelian. Pemenuhan pelanggan dapat berupa perbandingan antara kinerja pelayanan dan keinginan dan harapan pelanggan.<sup>9</sup>

Kriteria Imperatif pemenuhan pelanggan sangat tergantung pada apresiasi dan keinginan pelanggan. Bisnis atau organisasi harus mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi pengakuan dan keinginan pelanggan. Variabel yang memengaruhi popularitas dan keinginan konsumen akan suatu produk atau manfaat meliputi: (a) Kebutuhan dan kebutuhan berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan ketika mereka mencoba melakukan perdagangan dengan suatu perusahaan. Jika kebutuhan dan keinginan terhadap barang dan layanan perusahaan pada saat itu sangat tinggi, maka keinginan pelanggan terhadap kualitas barang dan administrasi perusahaan akan terlalu tinggi, begitu pula sebaliknya; (b) Pengalaman sebelumnya dalam mengeluarkan dan mengelola barang dagangan untuk perusahaan dan pesaingnya; (c) Keterlibatan mitra dan inklusi mitra seputar kualitas produk perusahaan dan administrasi yang klien dapatkan; (d) Komunikasi berdasarkan promosi dan pameran atau gambar promosi dan pameran perusahaan.<sup>10</sup>

Ada lima faktor utama penentu tingkat kepuasan konsumen atau pengguna yang harus diperhatikan: Kualitas produk, pelanggan atau konsumen akan merasa puas jika dari penilaian terlihat produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi, kualitas pelayanan, khususnya untuk sektor jasa. Pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau harapannya terpenuhi, emosional pelanggan atau konsumen yang merasa optimis dan menerima bahwa orang lain akan terkejut ketika menggunakan merek tertentu cenderung lebih puas. Keandalan bukan karena kualitas produk tetapi karena nilai-nilai sosial yang membuat konsumen puas dengan merek tertentu, harga produk dengan kualitas yang sama tetapi biayanya sedikit lebih murah akan memberikan apresiasi yang lebih besar kepada pembeli, biaya konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk membeli suatu barang atau keuntungan biasanya merasa puas dengan barang atau manfaat tersebut.<sup>11</sup>

<sup>7</sup> Lendy Zelviean Adhari, *Kepuasan pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, (Jawa Timur: CV. Qiara Media, 2021), 42, <https://docplayer.info/219551616-Kepuasan-pelanggan-pencapaian-brand-trust-iendy-zelviean-adhari-se-m-m-m-e-mm.html>.

<sup>8</sup> Ngatno, *Manajemen Pemasaran*, (Semarang: EF Press Digimedia, 2018), 13, <https://doc-pak.undip.ac.id/88/1/Buku%20Manajemen%20Pemasaran%20BARU.pdf>

<sup>9</sup> Sri Rahayu, *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*, (Palembang: CV Anugraha Jaya, 2019), 49.

<sup>10</sup> Hermanto, *Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas* (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019), 22, [https://www.researchgate.net/publication/342656731\\_Faktor\\_Pelayanan\\_Kepuasan\\_dan\\_Loyalitas\\_Pelanggan](https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan)

<sup>11</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 87 88.

Selanjutnya Zeitaml dan Bitner perlu diketahui bahwa variabel-variabel yang biasa digunakan untuk menilai pemenuhan produk adalah sebagai berikut: Eksekusi kerja dasar dari barang pusat yang diperoleh, ciri-ciri tambahan atau yang ditekankan, khususnya ciri-ciri tambahan atau pelengkap, keandalan, terutama kemungkinan kegagalan atau kerusakan yang rendah bagi pengguna, kepatuhan terhadap perincian, khususnya sejauh mana fitur-fitur rencana kerja sesuai dengan standar yang ditentukan, daya tahan ditentukan oleh berapa lama suatu barang dapat digunakan, kemudahan pelayanan, kecepatan perhitungan, kapasitas, kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan respon yang tepat terhadap keluhan, estetika, yaitu daya tarik produk terhadap indra, perhatikan kualitas, khususnya gambaran dan ketenaran produk serta kewajiban perusahaan terhadapnya.<sup>12</sup>

Menurut McA Gill et al, indikator kepuasan pengguna terdiri atas 3 item: efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan (*Satisfaction*).<sup>13</sup> Peter Drucker mencatat bahwa tugas utama perusahaan adalah menciptakan pelanggan. Di sisi lain, berbagai macam barang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan akan memberi tahu Anda penawaran mana yang paling dihargai. Pelanggan memerlukan nilai maksimal yang terbatas pada biaya tampilan ditambah batasan informasi, mobilitas dan pendapatan; Nilai pelanggan adalah perbedaan antara penilaian pelanggan potensial terhadap semua manfaat dan semua biaya suatu barang tertentu dan pilihan lain yang dipertimbangkan, penghargaan tambahan terhadap pelanggan dapat berupa penghargaan terkait uang yang mempertimbangkan kombinasi manfaat ekonomi, fungsional, dan mental yang diharapkan klien dari item tertentu dalam etalase, jumlah yang diambil pengguna adalah keseluruhan biaya yang diambil yang disebabkan oleh pengguna untuk memperoleh, menggunakan atau menawarkan barang tertentu dalam etalase, pemenuhan dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika membandingkan persepsi/kesamaan terhadap pelaksanaan dan keinginan terhadap suatu barang. Jika pelaksanaannya tidak sesuai keinginan, klien akan ketergantungan. Klien merasa terpenuhi ketika eksekusi memenuhi keinginan.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara kinerja layanan dan harapan pengguna. Pengguna merasa bahwa kepuasan dapat diukur dengan memenuhi harapan, minat mengunjungi kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan. Untuk sistem informasi Arti kata "sistem" didefinisikan dengan menggunakan metode yang berbeda dan terminologi yang berbeda. Menurut Lucat dalam Prasajo sistem merupakan suatu organisasi yang saling interatomis, saling berhubungan dan berkoordinasi menjadi satu variabel atau komponen. Jogiyanto mendefinisikan sistem dalam dua kumpulan pendekatan, tepatnya berpusat pada metode dan komponen atau elemen. Pendekatan kerangka kerja lebih berpusat pada metode yang mencirikan kerangka kerja sebagai suatu pengorganisasian kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan yang menggabungkan dan bekerja sama untuk melaksanakan latihan guna mewujudkan tujuan tertentu.<sup>15</sup>

Poin yang mendukung kerangka perdagangan itu sendiri. Secara lebih luas, komponen kerangka komputerisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan meliputi:

<sup>12</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jember, 2019), 60-61, <http://digilib.uinkhas.ac.id/693/1/BUKU%20MEMBANGUN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20OLEH%20Dr.%20KHAMDAN%20RIFA%20%80%99I%2C%20SE.%2CM.Si.pdf>

<sup>13</sup> Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, 33.

<sup>14</sup> Sisno Riyoko, *Dasar - Dasar Pemasaran*, (Yogyakarta: Cv Makrumi, 2020), 20-22, <https://eprints.unisnu.ac.id/305/>.

<sup>15</sup> Lantip Diat Prasojo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2013), 1, <https://staffnew.uny.ac.id/upload/132254846/penelitian/BUKU%20SISTEM%20INFORMASI%20MANAJEMEN%20PENDIDIKAN-Lantip%20Diat%20P.pdf>.

Perangkat lunak (*software*) strategi yang diperlukan, strategi, program komputer (aplikasi), struktur informasi, dan catatan terkait yang berdampak pada strategi, strategi, dan pengendalian yang konsisten, perangkat keras (*hardware*) perangkat elektronik yang menyediakan daya komputasi dan perangkat elektromekanis, manusia (SDM) Pengguna dan operator perangkat keras dan perangkat lunak, sistem basis data (DBMS) Kumpulan informasi yang luas dan terorganisir dapat diperoleh melalui program, dokumentasi manual, bentuk, dan data jelas lainnya yang menjelaskan penggunaan dan/atau pengoperasian kerangka, langkah ini mencirikan pemanfaatan tertentu dari masing-masing komponen kerangka kerja, atau pengaturan prosedural di mana kerangka kerja tersebut ada.<sup>16</sup>

Informasi adalah apa yang diketahui atau ditransmisikan. Berdasarkan data, informasi dapat menghasilkan pengetahuan dalam bentuk nyata dan abstrak. Informasi dapat diterima dan diaktifkan secara sengaja atau tidak sengaja, langsung atau tidak langsung. Informasi juga dapat diubah atau diubah menjadi simbol dan simbol yang berbeda untuk menyampaikan dan menghormatinya<sup>17</sup> Pentingnya informasi memastikan bahwa informasi yang masuk tepat waktu, tidak memihak, bebas kesalahan dan relevan, sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi dan berguna.<sup>18</sup> Selain itu, Al-Quran juga menjelaskan sumber-sumber informasi. Sumber informasi terdiri dari wahyu Tuhan Yang Maha Esa berupa Al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW, yang menjelaskan tentang tafsir Al-Qur'an. Kedua sumber ini memberikan informasi dasar yang diyakini valid dan terpercaya. Al-Qur'an dan Hadits merupakan sumber ilmu pengetahuan terpenting dalam Islam menurut Al-Qur'an.<sup>19</sup>

وَلَقَدْ جَنَّهُمْ بِكِتَابٍ فَصَلَّهُ عَلَى عِلْمٍ هُدَىٰ وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ

*"Sungguh, Kami telah mendatangkan Kitab (Al-Qur'an) kepada mereka, yang Kami jelaskan atas dasar pengetahuan, sebagai petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang beriman"*

Ayat di atas merupakan ayat 52 dari surat Al-A'raf. Surat Al-A'raf adalah surat yang ke-7 di dalam Al-Qur'an.<sup>20</sup> Informasi (termasuk data) adalah salah satu sumber daya terpenting yang tersedia bagi direktur, bersama dengan individu, material, mesin, dan uang tunai. Sumber daya manusia, material, mekanik, dan moneter digunakan sebagai sumber daya fisik, dan data serta informasi digunakan sebagai aset konseptual. Informasi dapat diawasi seperti semua aset lainnya. Semakin besar operasi suatu perusahaan, semakin besar kemungkinan direktur bergantung pada data dan menganggapnya sebagai aset terpenting mereka. Informasi adalah salah satu aset terpenting yang dapat diakses oleh para eksekutif, saksi, administrasi, dan individu lain dalam perusahaan dan organisasi.<sup>21</sup>

Ada tiga hal tentang informasi berkualitas: akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi. John Burch dan Grudnitski menggambarkan kualitas informasi sebagai sebuah bangunan yang didukung oleh tiga pilar: Akurat adalah Informasi yang akurat tidak boleh mengandung kesalahan, bias atau

<sup>16</sup> Prasojo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, 2-3.

<sup>17</sup> Ardoni, *Teknologi Informasi dan Perpustakaan*, (Jakarta: Cv Sagung Seto, 2017), 1, [http://repository.unp.ac.id/2246/1/Buku%20Teknologi%20Informasi\\_Ardoni.pdf](http://repository.unp.ac.id/2246/1/Buku%20Teknologi%20Informasi_Ardoni.pdf).

<sup>18</sup> Riza Wahyudi et al., Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23, no 2, (Juni 2015): 28, <https://media.neliti.com/media/publications/71508-ID-pengaruh-kualitas-sistem-informasi-dan-p.pdf>.

<sup>19</sup> Hamdi Agustin, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2019), 1.

<sup>20</sup> Q.S. Al-A'raf/7: 52.

<sup>21</sup> Ibrahim Bali Pamungkas, Agung Tri Putranto, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), 2.

menyesatkan. Akurasi juga berarti bahwa informasi tersebut harus menyatakan dengan jelas tujuannya, tepat pada waktunya adalah Informasi tidak boleh terlambat sampai kepada penerimanya, karena informasi yang ketinggalan zaman akan kehilangan nilainya. Karena tingginya nilai informasi berasal dari pengumpulan informasi yang cepat, diperlukan teknologi canggih untuk pengumpulan, analisis, dan transmisinya, relevan adalah apakah informasi ini bermanfaat bagi pengguna. Oleh karena itu, informasi yang relevan berbeda dari orang ke orang.<sup>22</sup>

Secara teknis, sistem informasi dapat dicirikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), menangani, menyimpan dan menyebarkan data, dan mendukung pengambilan pilihan, koordinasi dan kontrol dalam suatu organisasi. Sistem informasi juga menawarkan bantuan kepada direktur dan perwakilan untuk menganalisis masalah, mengklarifikasi masalah yang kompleks, dan membuat item yang tidak terpakai.<sup>23</sup> Metode dan alat untuk pengendalian sistem informasi harus dikembangkan. Hal ini bertujuan untuk menjamin keakuratan, efektivitas, dan kepemilikan kegiatan sistem informasi serta memastikan entri data, teknik alokasi, metode penyimpanan, dan hasil keluaran informasi yang tepat. Oleh karena itu, pengendalian sistem informasi bertanggung jawab untuk memantau dan menjaga kualitas dan keamanan input, alokasi, output, dan aktivitas penyimpanan di seluruh sistem informasi.<sup>24</sup> Sistem informasi akademik adalah sistem yang dirancang untuk mengoptimalkan waktu yang dihabiskan sekolah dalam memproses data. Memiliki sistem data akademik membuat data tetap terorganisir, mengurangi risiko kehilangan data, dan meningkatkan efisiensi kerja. Informasi merupakan sumber daya yang dibutuhkan.<sup>25</sup>

Beberapa kegunaan/fungsi sistem informasi meliputi: meningkatkan keterbukaan terhadap informasi yang ditampilkan kepada pengguna dengan cara yang nyaman dan tepat tanpa memerlukan kerangka data perantara, menjamin kualitas kerangka data dan aksesibilitas kapasitas dasar, perjelas pegangan pengaturan yang layak, putuskan kemampuan yang diperlukan untuk mendukung sistem informasi, putuskan aliran usaha ke dalam sistem informasi, harapkan dan dapatkan dampak finansial dari sistem dan kemajuan data yang tidak digunakan, efisiensi tambahan dalam kemajuan aplikasi dan dukungan pemeliharaan sistem, organisasi menggunakan sistem informasi untuk menangani pertukaran, mengurangi biaya, dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau layanan mereka, bank menggunakan sistem informasi untuk mengawasi pemeriksaan nasabah dan menghasilkan berbagai laporan rekening dan pertukaran terkait, pekerjaan mengklaim sistem informasi untuk mengurangi stok berdasarkan jenis item, SIM untuk mendukung pengambilan pilihan. Sistem pengambilan keputusan, model sistem pengambilan keputusan, bisa bersifat tertutup atau terbuka. Sistem pengambilan keputusan yang tertutup menyalahgunakan kemungkinan pilihan yang terlepas dari masukan yang tidak jelas dari lingkungan.<sup>26</sup>

Berdasarkan gambaran di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem dapat merupakan kumpulan komponen-komponen yang saling berhubungan sehingga tercipta suatu kesatuan untuk

<sup>22</sup> Prasojo, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, 5.

<sup>23</sup> Kenneth C. Loudon, Jane P. Laudon, *Sistem Informasi Manajemen*, ( Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat, 2017), 16.

<sup>24</sup> James A. O' Brien, George M. Marakas, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat, 2014), 245.

<sup>25</sup> Gabriella Ratna Putri, Arie Kusumawati, "Sistem Informasi Akademik di Sekolah Dasar Cahaya Harapan", *Jurnal Kalibiscentia*, 4 no 1, (Februari 2017): 30, <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/3KPQ99L6HTEQGMZ6AUM5FJONZ.pdf>.

<sup>26</sup> Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), 12,<http://repository.uhamka.ac.id/9767/1/BUKU%20Sistem%20Informasi%20Manajemen%20Ed.%202%20%2029%20Juli%202020%29.pdf>.

mewujudkan suatu tujuan, dan data adalah informasi yang ditangani dengan cara tertentu. Yang menonjol dalam mendapatkan data adalah keluasan, kelengkapan, kemudahan, kejelasan, konfirmasi, kurangnya bias dan keterukuran. Sistem informasi adalah kumpulan berbagai metode yang mensistematisasikan proses pengumpulan, penginputan, pengolahan, penyimpanan, dan pengelolaan data laporan guna mencapai tujuan informasi suatu organisasi. Sistem akademik menunjang terselenggaranya manajemen pendidikan. Mewujudkan penyediaan layanan informasi yang lebih baik. Untuk kualitas Trigono dalam Nurdin mengartikan kualitas dapat berupa standar yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok organisasi berkenaan dengan kesamaan sumber daya manusia, kedekatan metode kerja, bentuk, hasil pekerjaan, atau item dalam kerangka produk atau layanan. Mengerjakan. Kualitas menyiratkan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mendesak masyarakat. Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan manfaat terbaik, khususnya perilaku dan cara pekerja memberikan manfaat yang sesuai bagi klien dan masyarakat.<sup>27</sup>

Menurut Gouws et al yang dikutip oleh Chandra et al, Terdapat lima konsep kualitas dalam item, manfaat dan pegangan peningkatan kualitas, kelima konsep peningkatan kualitas tersebut adalah: *trancendent based*, konsep ini didasarkan pada gagasan bahwa ketika suatu kualitas berevolusi dari keadaan sebelumnya dan perubahan dalam kualitas terlihat dan dapat dibuktikan, maka kualitas tersebut diterima, diakui, dan dianggap lebih berguna dan lebih baik daripada keadaan sebelumnya. Menjelaskan penggunaan atau penggunaan fleksibel yang disediakan, *product-based*, suatu produk dikatakan bermutu apabila mempunyai karakteristik tertentu yang dapat memuaskan konsumen melalui penggunaan produk tersebut, *manufacturing-based*, berdasarkan manufaktur, kualitas dapat diterima dan ditetapkan bila produk yang diproduksi mampu memenuhi harapan dan keinginan tertentu dari konsumen yang membeli dan menggunakannya, *user-based*, dengan pendekatan kualitas yang berpusat pada pengguna, kriteria kualitas bersifat lebih umum. Artinya produk dan jasa dengan karakteristik yang dapat memenuhi permintaan konsumen dianggap berkualitas tinggi, *value-based*, pada kategori kualitas jenis ini, produk atau jasa diciptakan sesuai dengan kemampuan dan keinginan konsumen.<sup>28</sup>

Menurut Moenir dalam Mulyawan, pelayanan adalah metode pengumpulan kebutuhan orang lain secara khusus melalui latihannya. Sementara itu, pengertian pelayanan yang disepakati Kotler dalam Suprato adalah sebagai berikut: *A benefit is any act or execution that one party can offer to another that's basically intangible and does not result within the possession of anything, it's generation may or may not be tied to physical item*. Pelayanan adalah semua latihan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (tidak mempunyai kerangka fisik) dan tidak memperdagangkan kepemilikan apapun. Hal-hal yang menguntungkan mungkin terkait atau tidak dengan hal-hal fisik.<sup>29</sup>

Tjibtono dalam Mulyawan, mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut: *Intangibility*, artinya benda tersebut tidak dapat dilihat, disentuh, dirasakan, diperhatikan, atau didengarkan setelah benda tersebut diperoleh beberapa waktu yang lalu. Konsep tidak penting itu sendiri mempunyai dua implikasi. Itu adalah sesuatu yang tidak dapat disentuh atau dirasakan, sesuatu yang tidak mudah untuk dikarakterisasi, didefinisikan atau diperoleh secara rasional, *inseparability* ini berarti bahwa jasa dijual pada awalnya, kemudian dibuat dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, *variability*, artinya bahwa manfaatnya mungkin merupakan item non-standar dan dengan demikian berubah secara besar-besaran. Hal ini berarti

<sup>27</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 15-16.

<sup>28</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*, (Malang: CV IRDH, 2020), 35-38.

<sup>29</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Diterbitkan oleh UNPAD PRESS, 2016), 42, [http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK\\_opt.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK_opt.pdf).

bahwa terdapat banyak variasi dalam kerangka, kualitas dan keragaman tergantung pada siapa, kapan dan di mana manfaat tersebut diberikan. Keanekaragaman kualitas manfaat disebabkan oleh tiga komponen, yaitu keikutsertaan atau keterkaitan khusus nasabah manfaat dalam memberikan pelayanan, keinginan atau inspirasi dari perwakilan yang memberikan pelayanan untuk kepentingan nasabah, dan beban kerja organisasi, *perishability* merupakan produk yang tidak mempunyai umur simpan yang lama dan tidak dapat disimpan.<sup>30</sup>

Kotler dan Amastrong yang di kutip oleh Indrasari, kualitas manfaat dapat berupa serangkaian karakteristik dan sifat suatu barang atau manfaat yang secara spesifik atau implikasinya mendukung kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang diberikan, pelanggan akan semakin puas, dan perusahaan akan semakin menguntungkan. Untuk bertahan dalam industri jasa, yang terpenting adalah selalu memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi dari pesaing kita dan memenuhi harapan pelanggan.<sup>31</sup> Kualitas pelayanan merupakan program mutu yang cocok bagi seluruh pegawai manajemen operasi jasa dalam suatu organisasi jasa, yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan bebas kesalahan, selalu sopan dan berpengetahuan luas, serta mampu menyelesaikan setiap pertanyaan atau permasalahan.<sup>32</sup>

Tjiptono dalam Asti menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Gilbert dalam Asti Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan konsumen dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki pelayanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.<sup>33</sup> Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang digunakan pelanggan untuk menekankan efektivitas layanan suatu perusahaan dibandingkan dengan organisasi lain. Kualitas pelayanan yang tinggi berarti kinerja yang dirasakan pelanggan melebihi kinerja pelayanan yang diharapkan.<sup>34</sup>

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Jamaluddin, Mutamir indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan konsumen, yaitu: (a) Tangibles, yaitu kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan ruang informasi; (b) Reliability, ini adalah kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan; (c) Responsiveness, yaitu Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan akurat, serta merespon keinginan konsumen; (d) Assurance, yaitu Kemampuan, keramahan dan kesopanan staf menjamin kepercayaan konsumen; dan (e) Empathy, ini adalah sikap pegawai yang tegas namun peduli terhadap konsumen.<sup>35</sup>

---

<sup>30</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Diterbitkan oleh UNPAD PRESS, 2016), 43-44 [http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK\\_opt.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK_opt.pdf).

<sup>31</sup> Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, 61-62.

<sup>32</sup> Lailstut Rozabiyah, "Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang", (Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019), 56.

<sup>33</sup> Eka Giovana Asti et al., Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION), 1 no 1, (Januari 2020): 5, <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/download/2/2>

<sup>34</sup> Lun A. Rupu, Rusli Isa, *Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kesetaraan*, (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021), 52.

<sup>35</sup> Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (Jawa Timur: Cv Qiara Media, 2019), 56, [https://repository.umsrappang.ac.id/uploads/20201003-Kamaruddin\\_Sellang-buku\\_lengkap\\_compressed.pdf](https://repository.umsrappang.ac.id/uploads/20201003-Kamaruddin_Sellang-buku_lengkap_compressed.pdf).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa kualitas berarti kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan kualitas yang dituntut pengguna dalam kaitannya dengan pelayanan yang baik, dalam hal pelayanan, dan dalam kaitannya dengan pelayanan adalah kemampuan menyeluruh mereka dalam memberikan pelayanan. Untuk memuaskan kebutuhan secara langsung dan tidak langsung, kualitas pelayanan mempunyai lima indikator yang diadaptasi dari bidang pemasaran (kualitas pelayanan), yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

### C. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya adalah gerakan logis yang bertujuan untuk mendapatkan data penting seputar suatu masalah. Informasi yang muncul dari informasi terdiri dari kenyataan, konsep, generalisasi dan spekulasi yang memberdayakan manusia untuk memahami keajaiban dan menerangi permasalahan yang mereka hadapi.<sup>36</sup>

Temuan penelitian tidak dimaksudkan untuk menjadi solusi langsung terhadap permasalahan, karena penelitian hanyalah bagian dari upaya pemecahan masalah. Penelitian kuantitatif tentang pendekatan digunakan dalam penyelidikan ini. Penyelidikan kuantitatif tentang strategi adalah semacam penyelidikan tentang, aturan-aturannya tepat, dan strukturnya jelas dari awal sampai penyelidikan tentang pengaturan dibuat. Definisi lainnya adalah penyelidikan kuantitatif adalah penyelidikan yang tawar-menawar dengan bagian-bagian angka, mulai dari pengumpulan informasi, penguraian informasi tersebut, hingga penciptaan.<sup>37</sup> Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.356 mahasiswa, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 mahasiswa, teknik penarikan sampel teknik *simple random sampling*. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bergantung pada penyajian serangkaian pertanyaan atau pertanyaan tertulis untuk dijawab responden dalam bentuk daftar periksa yang berisi lima pilihan pilihan. Melalui sekian banyak indikator di atas, indikator-indikator tersebut dijabarkan ke dalam titik-titik peta. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur penelitian ini adalah skala likert.

Jawaban setiap pertanyaan hanya satu jawaban yang dipilih responden dari lima alternatif jawaban yang disediakan atau disiapkan, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data sebagai berikut: (a) Tabulasi Data; (b) Presentase Data dengan Pendekatan Kuantitatif; (c) Uji Normalitas; (d) Pengujian Hipotesis; (e) Uji t; (f) Uji F; (g) Uji Koefesien Determinasi.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Penelitian Sistem Informasi Tata Usaha Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi.

Sistem Informasi Tata Usaha Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi diperoleh dengan mengkategorisasikan skor yang diperoleh subjek penelitian ke dalam norma dan membaginya dalam kategori sangat tinggi, tinggi, sedang rendah dan sangat rendah. Pengguna kategorisasi jenjang bertujuan menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut kontinum berdasarkan atribut yang diukur.

---

<sup>36</sup> Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Luerasi Media Publishing, 2015), 44.

<sup>37</sup> Siyoto, Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 17.

Berdasarkan hasil diperoleh gambaran kondisi Sistem Informasi Tata Usaha Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Unirversitas Islam Negeri Jambi. Data hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tinggi	46-50	2	5
Tinggi	37-45	18	41
Sedang	28-36	20	45
Rendah	19-27	4	9
Sangat Rendah	10-18	0	0
Jumlah		44	100

**Tabel Sistem Informasi Tata Usaha Akademik (X1)**

Teknologi informasi sangatlah penting sangat penting bagi institusi dan perusahaan. Dewasa Saat ini teknologi informasi berkembang sangat pesat. Perkembangan pesat ini dimulai dengan Adanya teknologi jaringan (Internet) memungkinkan hal tersebut. Ini menghubungkan kita dengan semua informasi kita butuh. Teknologi informasi telah menjadi isu yang mendesak. Banyak orang mencari solusi alternatif. Masalah mereka terletak pada bidang teknologi sistem Informasi. Ini juga telah menjadi IT Teknologi yang bisa digunakan dalam banyak hal Bidang kehidupan manusia Bisnis dan pendidikan. Dalam konteks pendidikan Ada juga kebutuhan mendesak untuk melakukan hal tersebut. Pendidikan telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Meningkatkan kualitas teknologi informasi Terutama pendidikan.<sup>38</sup>

Sistem informasi sebagai sistem organisasi yang memenuhi kebutuhan pengelolaan transaksi dan pelaksanaan tugas operasional. Fitur-fitur ini dimaksudkan untuk memberi manfaat bagi berbagai komponen sistem dalam manajemen organisasi. Sistem informasi penting bagi operasional organisasi, khususnya dalam mendukung aktivitas operasional, mendukung pengambilan keputusan manajerial, dan mendukung keunggulan kompetitif strategis. Manfaat sistem informasi antara lain meningkatkan kecepatan dalam pelaksanaan kegiatan, menghemat biaya, serta mengurangi dan memperbaiki kesalahan atau permasalahan yang terjadi perencanaan dan pengendalian administratif. Sistem informasi juga memberikan bantuan kepada direksi dan perwakilannya dalam menganalisis masalah, mengklarifikasi masalah yang kompleks, dan membuat item yang tidak terpakai.<sup>39</sup>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 44 mahasiswa, 2 mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sistem Informasi Tata Usaha Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi sangat tinggi (5%) dan 18 mahasiswa menyatakan Kualitas Sistem Informasi Tata Usaha Akademik yang tinggi (41%) serta 20 mahasiswa menyatakan Kualitas Sistem Informasi Tata Usaha Akademik sedang (45%) dan 4 mahasiswa menyatakan Kualitas Sistem Informasi Tata Usaha rendah (9%) sedangkan tidak ada mahasiswa berada pada kategori sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sistem Informasi Tata Usaha Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Islam Jambi secara umum berada pada kategori sedang yaitu sebanyak (45%).

## 2. Deskripsi Data Penelitian Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas

<sup>38</sup> Zakkky Hakim, Popy Meilina, "Sistem Informasi Akademik Berbasis Website (STUDI KASUS : SMPIT AVICENNA)", *Jurnal Teknik Informatika*, 12 no 3, (May 2022): 33.

<sup>39</sup> Marzella Aurelia Avila, Denny Kurniadi, "Rancang Bangun Sistem Informasi E-Office Pada Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang", *Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, 9 no 1, (Maret 2021): 138.

Islam Negeri Jambi.

Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi diperoleh dengan mengkategorisasikan skor yang diperoleh subjek penelitian ke dalam norma dan membaginya dalam kategori sangat tinggi, tinggi, sedang rendah dan sangat rendah. Pengguna kategorisasi jenjang bertujuan menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut kontinum berdasarkan atribut yang diukur.

Berdasarkan hasil diperoleh gambaran kondisi Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Unirversitas Islam Negeri Jambi. Data hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Kategori	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tinggi	46-50	2	5
Tinggi	37-45	21	48
Sedang	28-36	19	43
Rendah	19-27	2	5
Sangat Rendah	10-18	0	0
Jumlah		44	100

**Tabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Lovelock-Wright sebagaimana diterjemahkan Tjiptono dalam Rohaeni mengartikan kualitas pelayanan sebagai derajat kesempurnaan suatu produk atau jasa yang ditujukan untuk memenuhi harapan konsumen. Konsumen akan diberikan layanan hanya jika memenuhi harapan mereka. Tjiptono di Rohaeni, Marwa, menjelaskan bahwa kualitas layanan mengacu pada upaya memenuhi keinginan konsumen terhadap produk dan layanan, sekaligus memastikan penyampaian yang akurat dan sesuai dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan sebagaimana didefinisikan oleh para ahli di atas mengacu pada sejauh mana permintaan konsumen dipenuhi melalui penyediaan produk dan layanan unggulan yang memenuhi harapan dan pada akhirnya memuaskan keinginan konsumen.<sup>40</sup>

Zeithaml, Parasuraman, Berry, Jamaluddin, dan Mutamir mengusulkan serangkaian indikator untuk menilai kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. Tangibles mengacu pada aspek fisik suatu layanan, seperti kualitas gedung perkantoran, sistem administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu, dan ruang informasi. Keandalan, di sisi lain, berkaitan dengan kemampuan dan ketergantungan penyedia layanan untuk secara konsisten memberikan layanan yang dapat diandalkan. Daya tanggap mengacu pada kemampuan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan cepat dan akurat, serta memenuhi keinginan mereka. Sedangkan jaminan berkaitan dengan kemampuan anggota staf untuk menanamkan kepercayaan dan empati melalui keramahan, kesopanan, dan sikap tegas namun peduli terhadap pelanggan.<sup>41</sup>

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi. Dapat diketahui bahwa dari 44 mahasiswa 2 mahasiswa menyatakan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi yang sangat tinggi yaitu (5%) dan 21 mahasiswa menyatakan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi yang tinggi jika persenkan mendapatkan hasil (48%) serta 19 mahasiswa yang menyatakan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi yang sedang

<sup>40</sup> Heni Rohaeni, Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", jurnal Ecodemica, 2 no 2, (September 2018): 314.

<sup>41</sup> Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya, 56.

(43%), sedangkan 2 mahasiswa menyatakan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi yang rendah yaitu (5%) sedangkan tidak ada mahasiswa berada pada kategori sangat rendah. Hal ini menunjukan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi secara umum berada pada kategori tinggi yaitu jika dipersenkan mendapatkan hasil (48%).

3. Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dengan kriteria, apabila  $\text{sig.} > 0,05$ , artinya data berdistribusi normal, sebaliknya apabila  $\text{sig.} < 0,05$ , artinya data distribusi tidak normal. Hasil uji normalitas seperti tabel dibawah ini:

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Mean		.0000000
Parameter Std.		1.63600871
S <sup>a,b</sup> Deviation		
Most Absolute		.070
Extreme Positive		.070
Difference Negative		-.065
S		
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

**Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa  $\text{sig.}$  diketahui bahwa  $\text{sig.}$  untuk data Sistem Informasi Tata Usaha Akademik (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y) adalah (0,200>0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha Akademik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Dengan keputusan uji adalah hasil uji t pada tabel dibawah ini:

	Unstandardized Coefficients		Standard Ized Coefficients			
	B	Std. Eror	Beta	T	Sig.	
(Constant)	-.412	1.446		-.285	.777	
Sistem Informasi TataUsaha Akademik (X1)	.313	.075	.487	4.185	.000	
Kualitas Pelayanan (X2)	.307	.075	.475	4.080	.000	

**Hasil Uji Simultan (Uji t)**

Berdasarkan tabel diatas Olahan Data Menggunakan Program SPSS 22.00 For Windows. (a) Pengaruh Hipotesis X1, diketahui nilai  $\text{sig.}$  untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,000 <

0,05 dan nilai t hitung  $4.185 > 2.020$  sehingga dapat di simpulkan  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima yang berarti terdapat pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$ ; (b) Pengaruh Hipotensis  $X_2$ , diketahui nilai sig. untuk pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4.080 > 2.020$  sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima yang berarti terdapat pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$ .

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel independen yakni : Sistem Informasi Tata Usaha Akademik ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hasil uji F pada tabel dibawah ini:

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	727.914	2	363.957	129.662	.000 <sup>b</sup>
Residual	115.086	41	2.807		
Total	843.000	43			

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Sistem informasi tentunya memiliki kemampuan sebagai berikut. Memiliki kecepatan akses tinggi, high-volume, komputasi numeric, menyediakan kecepatan, komunikasi yang akurat dan kolaborasi dengan dan di antara organisasi, menyimpan informasi dalam jumlah besar dan mudah untuk digunakan, akses yang cepat dan tidak mahal untuk mendapatkan informasi, dan mendunia, fasilitas untuk menginterpretasikan sejumlah data yang besar., meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam satu tempat atau dalam lokasi yang berbeda, dimana saja, mengotomatisasi proses bisnis dan pekerjaan manual.<sup>42</sup>

Kualitas pelayanan merupakan program mutu yang cocok bagi seluruh pegawai manajemen operasi jasa dalam suatu organisasi jasa, yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan bebas kesalahan, selalu sopan dan berpengetahuan luas, serta mampu menyelesaikan setiap pertanyaan atau permasalahan.<sup>43</sup> Kepuasan merupakan suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang akibat membandingkan kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dengan apa yang diharapkannya.<sup>44</sup> Berdasarkan Olahan Data Menggunakan Program SPSS 22.00 *For Windows*. Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $129.662 > F$  tabel 3,23 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$ .

4. Besar Pengaruh Sistem Informasi Tata Usaha dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi.

a. Uji Koefesien Determinasi

Untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat harus diketahui nilai koefisien determinasi  $R^2$ . Karena nilai variabel independen yang akan diukur terdiri dari nilai rasio absolut dan nilai komparatif, maka kegunaan  $R^2$  adalah: mengukur rasio variabel independen dan dependen. Hasil Uji determinasi table dibawah ini:

<sup>42</sup> Budi Hartono, *Cara Mudah dan Cepat Belajar Pengembangan Sistem Informasi*, (Semarang: YAYASAN PRIMAAGUS TEKNIK), 36.

<sup>43</sup> Lailstut Rozabiyah, "Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascaserjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang", (Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019), 56.

<sup>44</sup> Indrawati Indrawati et al., Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan PIECES FRAMEWORK, Jurnal Ilmiah, 11 no 2, (Agustus 2019): 120.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Eror Of the Estimate
1	.929 <sup>a</sup>	.863	.857	1.67540

### **Uji Koefesien Determinasi**

Kualitas sistem informasi akademik memiliki dampak besar pada pemenuhan mahasiswa. Jika mahasiswa menjadi pengguna sistem dan menerima bahwa sistem data akademis yang mereka gunakan berkualitas baik, maka kepuasan mereka sebagai pengguna akan meningkat. Semakin tinggi kualitas sistem informasi, semakin tinggi pula pemenuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang besar berdampak pada pemenuhan mahasiswa. Semakin tinggi kualitas manfaatnya, semakin terpenuhi pula kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Pemenuhan mahasiswa dicapai melalui pemberian manfaat luar biasa ketika kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan cara ini, kualitas manfaat mempunyai dampak yang sangat besar.

Berdasarkan Olahan Data Menggunakan Program SPSS 22.00 For Windows tabel diatas sesuai dengan hasil uji Koefesien Determinasi yang menunjukkan nilai koefesien korelasi (R) sebesar 0,929 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal ini menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,863 yang berarti 86,3% kepuasan mahasiswa dipengaruhi variabel sistem informasi tata usaha akademik dan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi tata usaha akademik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) yang dirasakan mahasiswa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sisanya sebesar 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

### **E. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data yaitu sebagai berikut: (a) Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sistem Informasi Tata Usaha Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi secara umum berada pada kategori sedang yaitu sebanyak (45%); (b) Tingkat Kualitas Pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Jambi yang tinggi (48%); (c) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4.185 > 2.020$  sehingga dapat disimpulkan Ho di tolak dan Ha di terima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4.080 > 2.020$  sehingga dapat disimpulkan Ho di tolak dan Ha di terima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Dilihat dari nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $129.662 > F$  tabel 3,23 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y; (d) Berdasarkan output di ketahui nilai R Square sebesar 0,863 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 86,3%.

### **Daftar Pustaka**

- Ardoni, *Teknologi Informasi dan Perpustakaan*,. Jakarta: Cv Sagung Seto, 2017.  
[http://repository.unp.ac.id/2246/1/Buku%20Teknologi%20Informasi\\_Ardoni.pdf](http://repository.unp.ac.id/2246/1/Buku%20Teknologi%20Informasi_Ardoni.pdf).
- Budi Hartono, Cara Mudah dan Cepat Belajar Pengembangan Sistem Informasi, Semarang: YAYASAN PRIMAAGUS TEKNIK.
- Eka Giovana Asti at al, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Effect Of Service Quality, Product Quality And Price on Consumer Satisfaction)", Vol 1 No 1, (Januari 2020).  
<http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/download/2/2>

- Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017. <http://repository.uhamka.ac.id/9767/1/BUKU%20Sistem%20Informasi%20Manajemen%20Ed.%202%2829%20Juli%202020%29.pdf>.
- Gabriella Ratna Putri, Arie Kusumawati, "Sistem Informasi Akademik di Sekolah Dasar Cahaya Harapan", *Jurnal Kalibiscientia*, Vol 4 No 1, (Februari 2017). <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/3KPQ99L6HTEQGMZ6AUM5FJONZ.pdf>.
- Hamdi Agustin, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2019).
- Hermanto, *Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas*, Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019. 22,[https://www.researchgate.net/publication/342656731\\_Faktor\\_Pelayanan\\_Kepuasan\\_dan\\_Loyalitas\\_Pelanggan](https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan).
- Heni Rohaeni, Nisa Marwa,"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *jurnal Ecodemica*, 2 no 2, (September 2018): 314.
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Ibrahim Bali Pamungkas, Agung Tri Putranto, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
- Indrawati Indrawati et al, Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sstem Informasi Perpustakaan Menggunakan PIECES FRAMEWORK, *Jurnal Ilmiah*, 11 no 2, (Agustus 2019): 120.
- Juhriyansyah Dalle, A.Akrim, *Baharudin, Pengantar Teknologi Informasi*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020. <https://id.scribd.com/document/604296890/Resensi-Buku-Pengantar-Teknologi-Informasi>.
- James A. O' Brien, George M. Marakas, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat, 2014.
- Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, Jember, 2019,. <http://digilib.uinkhas.ac.id/693/1/BUKU%20MEMBANGUN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20OLEH%20Dr.%20KHAMDAN%20RIFA%20%80%99!%2C%20SE.%2CM.Si.pdf>
- Kenneth C. Loudon, Jane P. Laudon, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat, 2017.
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, Jawa Timur: Cv Qiara Media, 2019). [https://repository.umsrappang.ac.id/uploads/20201003-Kamaruddin\\_Sellang-buku\\_lengkap\\_compressed.pdf](https://repository.umsrappang.ac.id/uploads/20201003-Kamaruddin_Sellang-buku_lengkap_compressed.pdf).
- Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, Stategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya, 56.
- Lendy Zelviean Adhari, *Kepuasan pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, Jawa Timur: CV. Qiara Media, 2021. <https://docplayer.info/219551616-Kepuasan-pelanggan-pencapaian-brand-trust-iendy-zelviean-adhari-se-m-m-m-e-mm.html>.
- Lantip Diat Prasojo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press, 2013.<https://staffnew.uny.ac.id/upload/132254846/penelitian/BUKU%20SISTEM%20INFO%20MASI%20MANAJEMEN%20PENDIDIKAN-Lantip%20Diat%20P.pdf>.
- Lailstut Rozabiyah, "Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascaserjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang", Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019.
- Lun A. Rupu, Rusli Isa, *Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kesetaraan*, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021.

- Lailstut Rozabiyah, "Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascaserjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang", Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019.
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Marzella Aurelia Avila, Denny Kurniadi, "Rancang Bangun Sistem Informasi E-Office Pada Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang", *Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, 9 no 1, Maret 2021.
- Ngatno, *Manajemen Pemasaran*, Semarang: EF Press Digimedia, 2018. <https://doc-pak.undip.ac.id/88/1/Buku%20Manajemen%20Pemasaran%20BARU.pdf>
- Q.S. Al-A'raf/7: 52.
- Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Diterbitkan oleh UNPAD PRESS, 2016. [http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK\\_opt.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK_opt.pdf)
- Rizan Machmud, *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- Riza Wahyudi et al., "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 23, No 2, (Juni 2015). <https://media.neliti.com/media/publications/71508-ID-pengaruh-kualitas-sistem-informasi-dan-p.pdf>
- Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Diterbitkan oleh UNPAD PRESS, 2016. [http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK\\_opt.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/04-Buku-OK_opt.pdf)
- Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Luerasi Media Publishing, 2015.
- Sri Rahayu, *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*, Palembang: CV Anugraha Jaya, 2019.
- Sisno Riyoko, *Dasar - Dasar Pemasaran*, Yogyakarta: Cv Makrumi, 2020. <https://eprints.unisnu.ac.id/305/>.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION DAN CONSUMER LOYALTY:TINJAUAN TEORITIS*, Malang: CV IRDH, 2020.
- Usman Moonti, *Bahan Ajar Mata Kuliah Dasar-Dasar Pemasaran*, Yogyakarta: INTERPENA Yogyakarta, 2015.
- Yunia Wardi, *Pemasaran Jasa Realitas di Indonesia*, Padang: SUKABINA Press, 2016)., <http://repository.unp.ac.id/15301/1/YUNIA-PEMASARAN%20JASA.pdf>. Moonti, Pemasaran Jasa Realitas di Indonesia, 142.
- Yul Efniita, et al., "Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Islam Riau", *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol 14, No.2, (Desember 2021). <https://journal.stekom.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/478/369/>.
- Zakky Hakim, Popy Meilina, "Sistem Informasi Akademik Berbasis Website (STUDI KASUS : SMPIT AVICENNA)", *Jurnal Teknik Informatika*, 12 no 3, (May 2022): 33.